



Health For All

THE HANS FOUNDATION EYE CARE 

## REFLECTIONS

July 2020

## The Hans Foundation Eye Care



## Contents

1. Transitioning to new normal-----	3
2. COVID 19 preparedness-----	4
3. Virtual Consult Program-----	5
4. Appointment System-----	6
5. Voice of patients -----	7
6. Surgeries Restart -----	8
7. Awareness & Precautionary campaigns to continue-----	9
8. Data Snapshot-----	10
9. New Doctors -----	11
10. THF EC at a glance -----	12

## 1. Transitioning to new normal

In response to the estimated potential impact of coronavirus disease (COVID-19) - proactive and systematic implementation of key generic and specific actions is continuously being facilitated, simultaneously focusing on infection control, clinical operational excellence, and maintenance of patient & staff wellness. EC Team is doing its best to be as efficient as it can in trying to make sure that all of its actions are linked appropriately to make EC a safe place for an effective treatment.

# हैं तैयार हम!



अब बिना किसी प्रतीक्षा के डॉक्टर से मिलें  
उचित शारीरिक दूरी  
पूरी सुविधा



मिलने हेतु  
अपॉइंटमेंट बुक करें  
9456597802  
9456597809



द हंस फाउंडेशन आई केयर  बहादुराबाद, हरिद्वार



### 2. COVID 19 preparedness

For constant preparedness against COVID 19 - A daily checklist is structured on key components for the designated COVID Manager; under each component, there is a list of questions regarding the status of implementation of the recommended action specific to that component. The checklist is intended to complement comprehensive, all hazard, multispectral EC preparedness planning programmes.

The Hans Foundation Eye Care, Bahadradab

Check List as per COVID-19

DATE: 7<sup>th</sup> August 2020

SN	CHECK POINT	09:00 am	11:00 pm	02:30 pm	04:00 pm	Remark for day
<b>ENTRY GATE CHECK POINT</b>						
1	Duty staff wearing protective gears	✓	✓	✓	✓	
2	Auto sanitizer, Hand Sanitizer & thermal screening at entry	✓	✓	✓	✓	
3	Seating arrangement of outside waiting area in 2mtrs distance	✓	✓	✓	✓	
4	Bin placed at security gate (In case of sneezing cover mouth With tissue to be disposed immediately in a closed bin).	✓	✓	✓	✓	
5	No attendant allowed inside hospital. (exceptions allowed - Elders, Kids, disabled or in case attendant is required inside)	✓	✓	✓	✓	
<b>Questionnaire check point</b>						
1	Social distancing is being maintained	✓	✓	✓	✓	
2	Staff using transparent barrier between Staff and patient at Desk.	✓	✓	✓	✓	
3	Identity card number is being documented for self-declaration form	✓	✓	✓	✓	
<b>Registration counter</b>						
1	Transparent barrier at Registration window to avoid direct Contact.	✓	✓	✓	✓	
2	One patient at a time at registration window	✓	✓	✓	✓	
3	Patient flow is being maintained 5 patient at a time inside Hospital	✓	•	✓	✓	4 patients were standing at registration counter at 9.00 A.M.
<b>OPD waiting area</b>						
1	Only 5 patients are inside the hospital OPD area	✓	•	✓	✓	9 patients and 2 attendants were present at 11.00 PM round
2	Patient seating is arranged in 2 mtr distancing	✓	✓	✓	✓	
3	Patients are using a hand rub before entering the OPD	✓	✓	✓	✓	
4	Patient seats are being cleaned after every patient	✓	✓	✓	✓	
5	Proper ventilation inside OPD area (Except OT room)	✓	✓	✓	✓	

\*The checklist has 5 pages, here only one page is displayed.



एक पृथ्वी को दो जी महाराज  
कल्याणदी नारा नारा जी

**SATURDAY & SUNDAY we are open**

While Uttarakhand is paused  
your **eye treatment** cannot wait

**THE HANS FOUNDATION EYE CARE IS  
SAFE AND STERILE FOR  
YOUR TREATMENT**

Book your  
Appointment  
9456597802  
9456597809



Thermal screening of  
everyone at entry gate



Staff equipped with Personal  
protective equipment and  
mask



Continuous cleaning and  
disinfection of the hospital  
premises



No crowding because of  
appointment system



Practicing physical  
distancing



THE HANS FOUNDATION EYE CARE • BAHADRADAB, HARIDWAR

### 3. Virtual Consult Program

With an aim to help patients who need medical assistance but are stuck in their homes because of some lockdown or/and lack of commuting facilities, THF EC Doctors are giving online consultation. Among the hill patients there is a noticeable helplessness and disappointment, because they are unable to reach an experienced doctor. Social distancing calls for measures to avoid crowds, which could arise at healthcare establishments; but now patients can consult our Doctors without stepping out from their homes. We urge our patients who are not able to travel to take care of their eye's health can now reach out to our doctors even for the smallest of clarifications so that no symptom goes undiagnosed and gets timely treatment.



Dr. Kar providing Virtual Consult to Shanti Devi connected from her village in Rudrprayag District

पुष्प पुजारीय भोले जी महाराज  
कल्याणमयी माता भगवा जी

### अब नेत्र चिकित्सा परामर्श लेना हुआ सुविधाजनक

घर बैठे बड़ी ही आसानी से अपने नेत्र विशेषज्ञ से चिकित्सा परामर्श करें

नेत्र चिकित्सा परामर्श

दवाई संबंधी परामर्श

रिपोर्ट परामर्श

सामान्य जानकारी

आप जुड़ सकते हैं,  
फोन, लैपटॉप या  
टेबलेट से

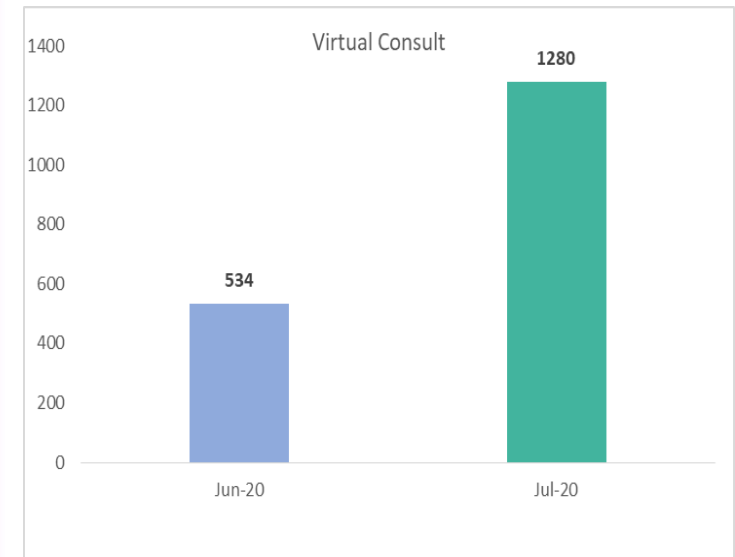
**कॉल करें**  
9456597802  
9456597809

द हंस फाउंडेशन आई केयर बहादुराबाद, हरिद्वार

### न्यूज डायरी

#### अब फोन पर ही लें डॉक्टर से सलाह

**हरिद्वार।** सामाजिक दूरी बनाए रखते हुए मरीजों तक इलाज पहुंचाने के लिए द हंस फाउंडेशन आई केयर बहादुराबाद ने आम मरीजों को इलाज प्रदान कराने के लिए मुफ्त वरचुअल कंसल्टेशन या आनलाइन कंसल्टेशन की शुरुआत की है। यानी अब आप बिना घर से निकले डॉक्टर से सलाह, मशविरा ले सकते हैं। एक जून से शुरू हुई इस नई पहल के माध्यम से लोग अड़िये काल और बीड़िये काल से जुड़े रहे हैं। अस्पताल प्रशासन ने बताया कि मरीज अब काल करके अपना आनलाइन कंसल्टेशन बुक कर सकते हैं। कई मरीज घर बैठकर ही नेत्र विशेषज्ञ से सलाह ले रहे हैं।





#### 4. Appointment System

In its resolve to prevent crowding and maintain social distancing –EC launched its Appointment system module. Now our patients book their appointment time basis their convenience and can even change their appointment time if they so wish to. It saves them from standing in queues and waiting for hours to see the Doctor. The system is now 2 months old and is significantly gaining traction. The convenience of appointment scheduling enhances user experience, and this is what our patients want and is need of the hour as well.





The Hans Foundation Hospitals - Virtual Consultation Program | Eye Care



अब नेत्र चिकित्सा परामर्श लेना हुआ सुविधाजनक

अब अस्पताल में पंजीकरण के लिए लम्बी कतारों में नहीं लगना पड़ेगा  
बिना प्रतीक्षा डॉक्टर से मिलने का निश्चित समय लेने के लिए

कॉल करें  
9456597809  
9456597802

द हंस फाउंडेशन आई केयर बहादुराबाद, हरिद्वार

मरीज का नाम - अजीम  
आपका द हंस फाउंडेशन आई  
केयर द्वारा डॉक्टर से परामर्श  
निश्चित किया जाता है।  
अपॉइंटमेंट तिथि- 11/जुलाई/  
2020,  
समय - 11:45 बजे।  
कृपया ध्यान दें।  
1-मास्क लगाकर ही बाहर निकले।  
2-दिए गए समय से 10 मिनट  
पहले पहुंचें।  
3-कोई पहचान पत्र अवश्य साथ में  
लायें।

धन्यवाद!

### 5. Voice of patients

Through “E- Feedback” (whereby a hyper-link reaches each patient’s mobile) and “Feedback call” processes - EC Ops. team diligently monitor the quality of services being delivered to our patients, to help us further identify gaps in patient care and increase patient engagement and response along with assessing patient reactions to changes made within the practice.

#### Why patients quit visiting a Hospital (as per various studies):

- 1% die
- 3% relocate
- 68% quit because of an attitude of indifference towards the patient by Staff/Doctors.
- 14 % are dissatisfied with the services.
- 9% leave because of competitive reasons.
- 5% leave for unknown reasons

#### Feedback hyper-link



द हंस फाउंडेशन आई केयर,  
बहादुराबाद, हरिद्वार  
आपका सुझाव हमारे लिए बहुमूल्य है !  
[docs.google.com](https://docs.google.com)

द हंस फाउंडेशन आई केयर में नेत्र चिकित्सा परामर्श लेने के लिए धन्यवाद नीचे दिए गए लिंक पर अपनी सुझाव /प्रतिक्रिया साझा करके, चिकित्सा परामर्श को बेहतर बनाने में हमारी सहायता करें .

कृपया क्लिक करें

<https://forms.gle/3sTV9ghmEdC1JC2w6>

12:35 pm ✓

क्र. सं.	टाईमस्टैम्प	नेत्र चिकित्सा परामर्श का आपका अनुभव कैसा रहा ?	क्या आपको उपचार के बारे में दी गयी जानकारी पूर्ण रूप से समझ में आ गयी ?	क्या परामर्श में लिखी गयी सभी दवाइयाँ आपको प्राप्त हो गई ?	हमारी सेवाओं को और अधिक उच्चतम बनाने के लिए आपका कोई सुझाव ?	आपका नाम	आपका मोबाइल नंबर	Action Taken
1	7/18/2020 18:15:53	अच्छा रहा	जानकारी पूर्णतः स्पष्ट थी	हाँ	आप की हर एक सेवाएं मुझे अच्छी लगी... आप की सेवाएं के लिए मेरे पास कोई सुझाव नहीं है आप की हर एक हर एक सेवाये. बहुत ही अच्छी है..... आप लोग ऐसे ही काम करते रहे... धन्यवाद...	भोपाल सिंह	9557076488	NA
2	7/19/2020 12:02:49	अच्छा रहा	जानकारी पूर्णतः स्पष्ट थी	नहीं	हाँ, कोरोना की वजह से रोगी को अस्पताल की स्लीपर दी जा रही है वो गलत है मरीजों का एक दूसरे से स्किन कांटेक्ट होने का खतरा रहता है जो की गलत है. दूसरा मरीज को सर्जिकल ग्लब्स दिए जाएँ अगर मरीज के पास नहीं है तो कुछ चार्ज लिया जाए. धन्यवाद	Pradeep Kumar Pandey	9759773338	Suggestion given by patient has been implemented same day.
3	7/19/2020 12:05:01	अच्छा रहा	जानकारी पूर्णतः स्पष्ट थी	हाँ	ग्राहक को सभी उपलब्ध प्रोडक्ट, जैसे, दवाइयाँ, चश्मे, आपकी आपरेशन फीस आदि, गारंटेड रेट पर दे ताकि आप बोल सकते हैं रेट और क्वालिटी की गारंटी है	रवि कुमार कटारिया	9627337551	NA
4	7/20/2020 11:16:48	अच्छा रहा	जानकारी पूर्णतः स्पष्ट थी	हाँ	जो हाँ आप को पेसंट को बताना चाहिए आँख कैसे और किस कारण से खराब हुई है आँख को सुरक्षित रखने का तरीका बताना चाहिए	आदेश सेनी	7078523842	After discussion with the Doctor, patient was contacted on phone and briefed about medicine and power number glass.
5	7/20/2020 12:00:05	सुधार की जरूरत है	जानकारी पूर्णतः स्पष्ट नहीं थी		गुड मॉर्निंग जैसा कि आप जानते हैं मैं अनुज कुमार S/O श्री नरेश कुमार आपके यहां अपना चेकअप कराने आया था आपसे इतनी ही रिक्रेस्ट करता हूँ कि जब भी कोई मरीज आपके यहां अपना चेकअप कराने आए तो कृपया करके उसे पूरी बात बताने का कष्ट करें जिससे मरीज को कम से कम असुविधा हो ये मेरा सुझाव नहीं पर्सनल रिक्रेस्ट है	Anuj Kumar	8923222155	The patient was informed that his retina has to be examined and how long procedure will take time. After discussion with Doctor, patient was given complete information that his retina has to be examined and this procedure will take some time. Patient will come to the hospital for retina checkup.
6	7/20/2020 12:21:52	अच्छा रहा	जानकारी पूर्णतः स्पष्ट थी	हाँ	इस कोरोना की स्थिति में वहां का प्रबंधन बहुत अच्छा है। आप लोग बहुत अच्छा कर रहे हैं। लेकिन केवल एक ही बात है कि, आप लोगों के पास चश्मे के विकल्प बहुत कम हैं। 4.5 / 5	Abhishek Rai	8954009938	Informed patient that due to Corona, delivery of the products is delayed. and it will be take 72 hours for spectacles delivery after arrival of the product.
7	7/23/2020 17:48:42	अच्छा रहा	जानकारी पूर्णतः स्पष्ट थी	हाँ	फुल सेनीटाईजेशन कि व्यवस्था किया जा सकता है।	धनंजय शर्मा	9451301712	The patient was informed that the facility of full sanitation has been started. A sanitizer booth has been installed at hospital entry point. The patient was very happy that his suggestion was implemented within 1 week.
8	7/25/2020 12:23:44	अच्छा रहा	जानकारी पूर्णतः स्पष्ट थी	हाँ	Appointment system must be continued even after control over Covid19 pandemic. After telephonic discussion with Joshi ji, He informed us that during his earlier visit he had registered at 9 o'clock and waited till 12 o'clock for treatment. But now because of appointment all the works are happening fast. So this appointment system should continue even after CORONA period.	Premraj Joshi	9760006541	NA



### 6. Surgeries Restart

We completed preparations to restore surgery related services. Patients who were identified for surgery during lockdown period were divided into 3 categories:

**Priority-1:** High Risk Patients with the urgent need of surgery.

**Priority-2:** Moderate Risk. Not a vision loss threatening situation but has the potential to create a future severe eye problem and vision loss

**Priority-3:** Low Risk. Not vision loss threatening illness and no future negative impact as well.

On first day, (30th July 2020) 7 surgeries were performed in day care and same day discharge was done. In total, 29 Priority surgeries have been performed successfully since restart.



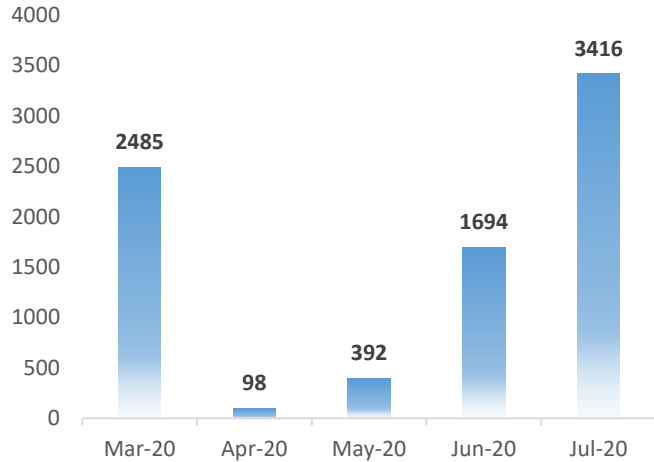


## 7. Awareness & Precautionary campaigns to continue

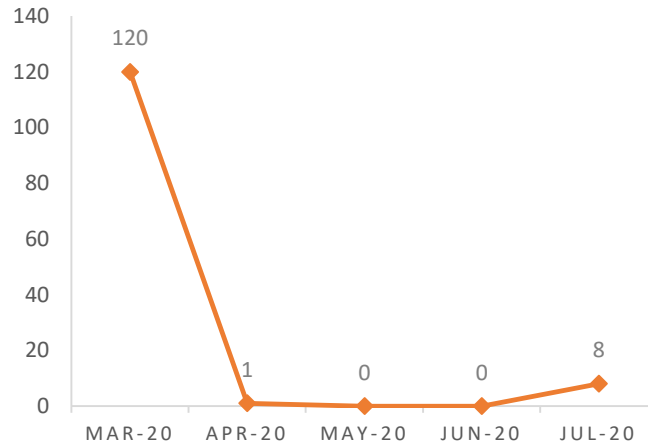


### 8. Data snapshot

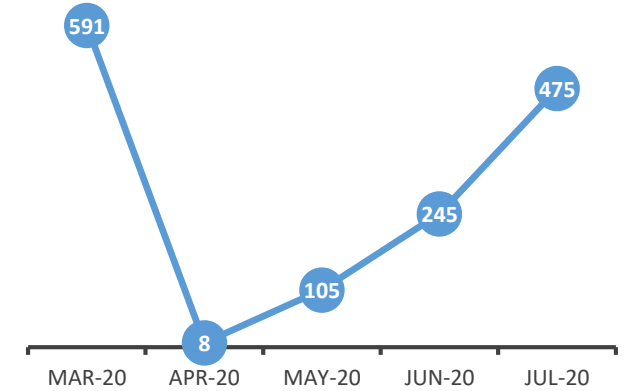
TOTAL OPD



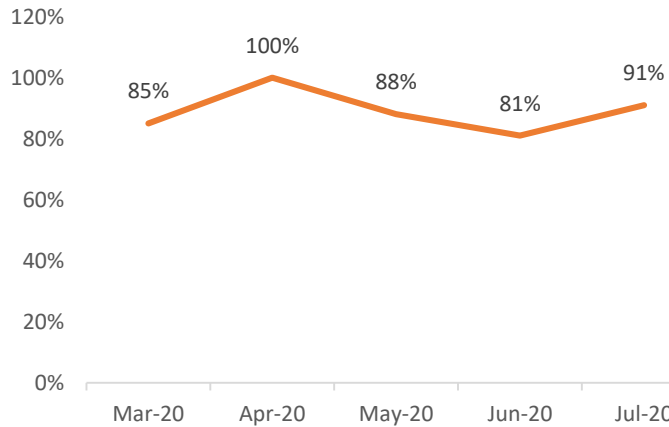
SURGERIES



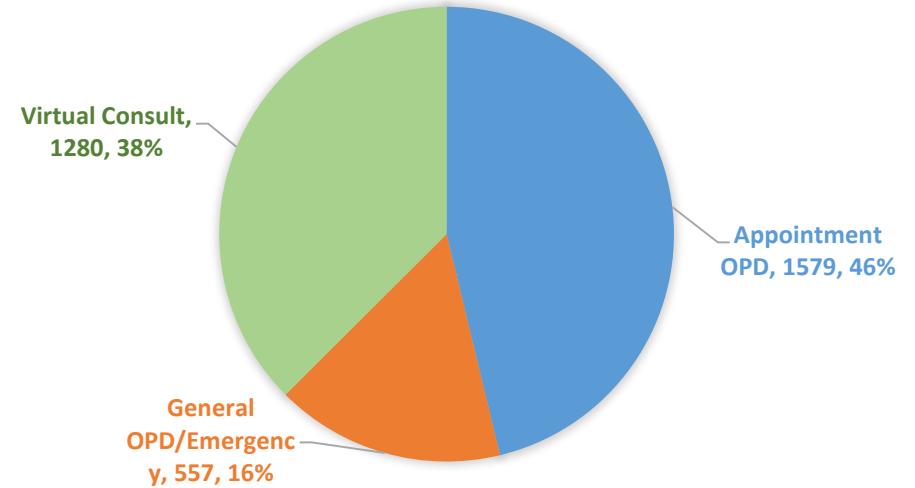
OPTICAL DISPENSED



PHARMACY CONVERSION

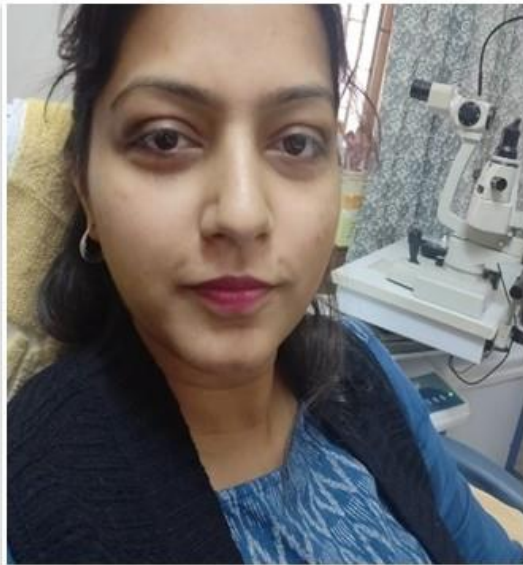


JULY MONTH OPD SHARE IN%





**9. New Doctors**



**Dr. Sneha Singh Dixit**



**Dr. Sushil Kumar**



**Dr. Deva Prasad Kar**

## 10. THF EC at a glance







Our Patients are the most important visitors on our premises, they are not dependent on us.

**We are dependent on them.**

We are not doing a favor by serving them.

**In fact they are everyday doing us a favor by providing us an opportunity to do so.**

~ Each Eye Care Staff